



**SAVE WITH A QUALITY
CONTACT CENTER HELP DESK**

**AHORRE CON UN CONTACT
CENTER HELP DESK DE CALIDAD**

From Spain to Europe



The company

La empresa

Pan European Help Desk - Contact Center Services

High quality Multi-channel
Technical support

Servicios de Asistencia Técnica - Contact Center Paneuropeos

Atención Técnica
multicanal de alta calidad





BPO services: Proximity Quality Languages

BPO services: Proximidad Calidad Idiomas

High resolution rate during the first call

Alto índice de resolución en la primera llamada

We provide the quality service and the languages that you need

Disponemos de la calidad de servicio y de los idiomas que usted necesita

BPO Services:

The objective of MST Outsourcing Europe is to provide solutions to specialized technical support services (Help desk) for European International companies, through multi-channel Call Center platforms (Telephone, e-mail, SMS, Internet).

It combines its experience in this industry from 1992, with the most appropriate resources (technological and human) in order to guarantee an effective resolution of the technical troubles in the first call.

It can count on an qualified staff has exclusive staff, technically qualified, that works with the state-of-the-art multi-channel and specialized technology for this kind of services.

The key is knowing how to contribute with a solution to each one of the multiple elements that take part in the implementation of a telephone technical support: methodology, processes, technology, human resources, quality controls and continuous training.

The high professional level of the agents and their specific technical knowledge get that the perception of the final customer in the quality service, is always excellent.

On the other hand, the control of the different languages (concerning maternal language) causes that the client does not perceive that has being attended from another country.

BPO Services:

El objetivo de MST Outsourcing Europe es dar solución a las necesidades de atención técnica especializada (help desk) de empresas multinacionales implantadas en Europa, a través de plataformas multicanal (teléfono, e-mail, fax, SMS, Internet).

Aúna su experiencia en el sector, que data de 1992, a la utilización de los recursos más adecuados, tanto tecnológicos como humanos, para garantizar la resolución eficaz de las incidencias técnicas con un solo contacto.

Dispone de equipos exclusivos, técnicamente cualificados, que trabajan con la tecnología multicanal más avanzada y especializada para este tipo de servicios.

La clave esta en saber aportar una solución a cada uno de los múltiples elementos que intervienen en la implantación de un soporte técnico telefonico: metodología, procesos, tecnología, recursos humanos, controles de calidad y formación continua.

El alto nivel profesional de sus agentes multilingües y sus conocimientos técnicos específicos hacen que la percepción de la calidad del servicio, por parte del cliente final, sea siempre excelente.

Por otro lado, su dominio de los diferentes idiomas (a nivel de lengua materna) hace que el cliente no perciba que está siendo atendido desde otro país.

We improve our customers' profitability developing services with added value

Creando servicios con valor añadido mejoramos la rentabilidad de nuestros clientes

Why should you choose us?

- **To focus on your Core Business.**

By hiring MST Outsourcing Europe services, your company will concentrate on its Core Business.

- **To save cost on every aspect of your business.**

You can save time, effort, infrastructure and manpower of your company. Our services are also high technological since we are always developing and investing in new systems and methodologies, reducing costs and increasing your help desk productivity.

- **To have a quality service and high technology.**

We provide you with State-of-the-art technology in Contact Centers (CTI, PBX or ACD, integration CRM, VRU). This management tool allows every Country Manager to see online the help desk evolution minute by minute Your customers can also use different channels (mail, fax, sms, Internet, voice) to communicate incidences.

¿Por qué elegirnos?

- **Concentrarse en su core business.**

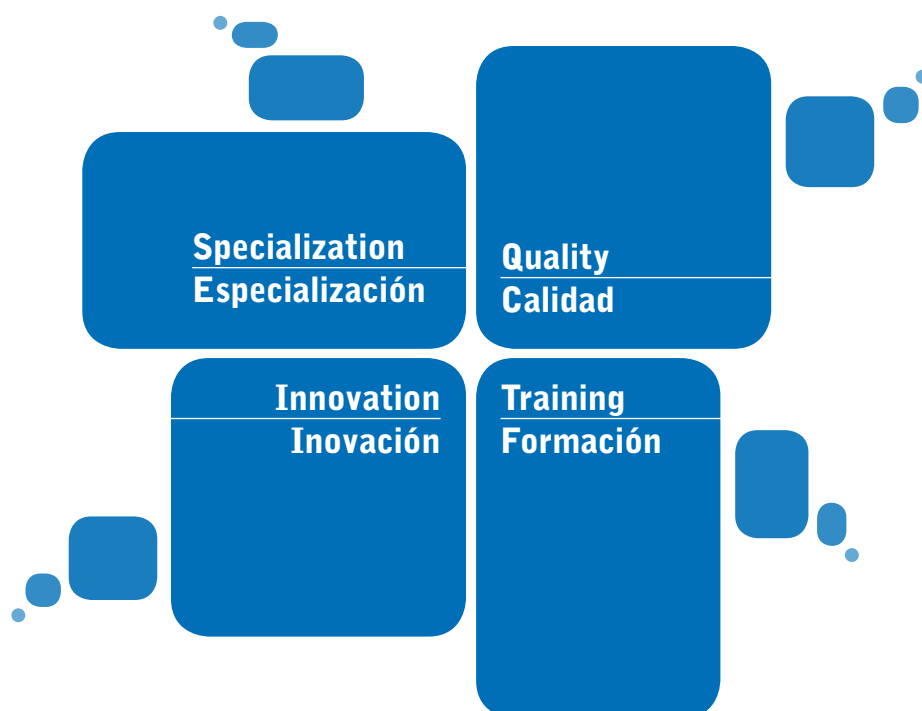
Contratando los servicios de MST Outsourcing Europe, usted liberará recursos de su empresa para centrarse en su core business.

- **Ahorro de costes en cada elemento de su negocio.**

Usted puede ahorrar tiempo, esfuerzo, infraestructura y recursos humanos de su empresa. Además, nuestros servicios se caracterizan por su alto nivel tecnológico ya que desarrollamos e invertimos en nuevos sistemas y métodos, reduciendo costes e incrementando la productividad de su help desk.

- **Servicio de calidad y última tecnología punta.**

Disponemos de la tecnología más avanzada en la gestión de Contact Centers (CTI, PBX o ACD, integración CRM, VRU). Esto permite a cualquier country manager visualizar on-line la evolución de su help desk minuto a minuto y, además, sus clientes pueden utilizar diferentes canales de comunicación para transmitir su incidencia (mail, fax, sms, Internet, voz)



- **To achieve more productivity**, properly resizing each Contact Center, analyzing the productivity level of the agents and avoiding the lines to collapse (we have unlimited lines and a back up system).

- **To achieve a high flexibility of the service**, decreasing the time of response according to the market changes and offering a better adaptation to the clients' needs.

- **To reduce** the risk of a poor service with our Agreements of service level (SLA'S).

- **To achieve a better focus on Customer Service**. We obtain a greater homogeneity in the treatment, reducing dispersion in telephone attention and maintaining an excellent image of the company.

- **A high rate of resolution during the 1st call.**

- **To guarantee technological evolution**. Thanks to constant controls, we are able to detect which areas relating to telecommunication and software applications need to be improved in order to better manage events and incidences. This allows us to reduce operational time, as well as back office management, reducing the time spent on hold and offering maximum information at each contact.

- **Mayor productividad**, conseguida tras dimensionar adecuadamente cada Contact Center, analizando la productividad óptima de los agentes y evitando el colapso de las líneas (disponemos de un número ilimitado de líneas y sistemas de back up).

- **Mayor flexibilidad del servicio**, aumentando la rapidez de respuesta a los cambios en el mercado y ofreciendo una mejor adaptación a las necesidades de sus clientes.

- **Reducimos** el riesgo de un mal servicio con nuestros Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA'S).

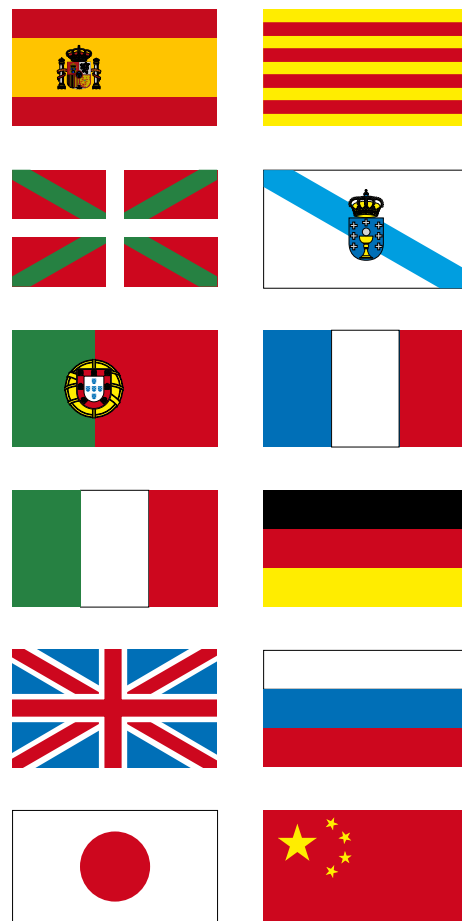
- **Mejor atención al cliente**. Con nuestro análisis del servicio se consigue una mayor homogeneidad en el trato, reduciendo la dispersión de los agentes a nivel de calidad en atención telefónica y manteniendo la excelente imagen corporativa de la compañía.

- **Un alto índice de resolución de la 1ª llamada.**

- **Garantía de evolución tecnológica**. Nuestros controles continuos nos permiten detectar las áreas donde se debe mejorar, tanto en telefonía como en aplicativos informáticos, para gestionar los eventos e incidencias. Esto nos permite reducir el tiempo de operación, así como las gestiones de back-office, evitando el tiempo de espera y ofreciéndole la máxima información en cada contacto.

We speak all these languages

Hablamos todos estos idiomas



Quality

Calidad

Increase your productivity and effectiveness of your telephone agents

Your call centre constitutes the front line, which contributes to create and maintain the external image of your company. For this reason, it is necessary that you offer to your clients a constant quality service.

Mejore la productividad y la efectividad de sus agentes telefónicos

El centro de atención de llamadas de su empresa constituye la primera línea de atención, contribuyendo a formar y mantener la imagen externa de su organización. Por ello, es necesario que ofrezca a sus clientes un servicio de calidad constante.





Applus+ granted the quality certificate to the Standard_C3 in telephone attention

Applus+ otorga al Estándar_C3 el certificado de Calidad en Atención Telefónica.

MST increases your clients' satisfaction by improving the service and its quality. For this purpose we use our own methodology, the Standard_C3.

MST aumenta la satisfacción del cliente a través de la mejora del servicio y la calidad. Para ello usamos nuestra metodología propia, el Estándar_C3.

Standard_C3 ensures high quality standards in the service and a standard for every Contact Centre service provider. Its full implementation ensures the excellence in the performance of the operations (quality and service), the satisfaction of the final clients and an important efficiency in the processes.

Una metodología que garantiza altos estándares de calidad en el servicio. Además, conforma un estándar para las empresas proveedoras de servicios de Contact Center y su implementación integral asegura la excelencia en el desempeño de las operaciones (calidad y servicio), la satisfacción de los clientes finales y una importante eficiencia en los procesos.

Quality is one of the most important part of the MST's philosophy. That's why monthly Quality Controls are held to evaluate the fulfilment of the Standard_C3 parameters. At present time we can analyse 22 fully customizable variables to guarantee maximum quality and perfect adaptability to your Call Centre.

La calidad forma parte de la filosofía de MST, por eso se realizan Quality Controls mensuales para evaluar el cumplimiento de los parámetros del Estándar_C3. Actualmente analizamos 22 variables totalmente personalizables para garantizarle una calidad óptima y que se adapte totalmente a su centro de llamadas.

Standard_C3 Excellence in telephone attention

Estándar_C3 La excelencia en atención telefónica

Improve your company's image, to ensure customer loyalty

Una mejora de la imagen de su empresa que fideliza a sus clientes

An added value regarding the competition

Un valor añadido con respecto a su competencia



Increase your productivity and reduce costs

Un aumento de la productividad, y por tanto una reducción de costes

To evaluate the variables that we have already mentioned, MST has an exclusive quality software, specifically created by our I+D+i Department. This fact allows us to fulfil the specific needs of every Call Centre in terms of quality, as well as to carry out evaluations agilely and in a standard way

With the obtained evaluation a monthly report is presented. This report is held out by highly qualified professionals, and it shows the current situation of your call center. It also makes a series of correction proposals, if it proceeds.

Another pillar of the MST's philosophy is the well-being of our employees. That is why every month MST awards them for the quality of their work.

Para la evaluación de las variables que hemos mencionado, MST dispone de un exclusivo software de calidad, creado específicamente por nuestro departamento de I+D+i, que le permite cubrir las necesidades específicas de calidad de cada Call Center, así como realizar evaluaciones de forma ágil y estandarizada.

A partir de la evaluación obtenida se presenta un informe mensual, hecho por profesionales altamente cualificados, que muestra la situación actual de su centro de llamadas, y hace diversas propuestas de medidas correctoras, en caso que sea necesario.

Otro de los pilares en la filosofía de MST es el bienestar de nuestros empleados. Por ello MST les premia mensualmente por la calidad de su trabajo.





We increase your productivity and your quality

Aumentamos la productividad y la calidad del servicio

A higher control of the incoming calls

Un mayor control sobre las llamadas que recibe su servicio

Less staff turnover

Una menor rotación de personal

Thanks to this quality control, the MST services are beneficial to your company:

- Excellent telephone attention
- Improvement of your company image which ensures the customer loyalty
- Added value in comparison to your competition
- Productivity increase and consequently cost reduction
- A higher control of the incoming phone calls
- Less personal turnover

Gracias a este control de la calidad, los servicios de MST se traducen en beneficios para usted:

- La excelencia en atención telefónica
- Una mejora de la imagen de su empresa que fideliza a sus clientes
- Un valor añadido con respecto a su competencia
- Un aumento de la productividad, y por tanto, una reducción de costes
- Un mayor control sobre las llamadas que recibe su servicio
- Una menor rotación de personal

Technology

Tecnología

**Technological
innovation guarantee**
State-of-the-art
Technology

**Garantía de
innovación tecnológica**
La tecnología más
avanzada





MST is specialist in telephone attention we have the most state-of-the-art technology to manage Contact Centers:

- (Multi-channel) CTI Integration (Computer Telephony Integration): It is a system that allows the integration with your TI
- CRM Integration: Each agent has the information and the history log of contacts of each customer
- Custom-built campaigns and services through Data warehouse/ data mining
- ACD (Automatic Call Distributor)
- IVR/ UVR
- Contact Center solutions on the Web.
 - We use state-of-the-art tools for intelligent outbound calls through OutCall systems (auto dialling), or predictive dialling system.
- Electronic sales scripts with e-mail and fax connection
- Automated report generating
- On-line productivity monitoring of your Contact Center

Thanks to these technologic systems, together with the MST know how we can offer our customers a high productivity and an excellent quality, through a complete Customer Service in agreement with the market demand.

En MST, como especialistas en centros de atención telefónica, disponemos de la más avanzada tecnología para la gestión de Contact Centers:

- Integración CTI (multicanal): (Computer Telephony Integration) sistema que permite la integración con su informática
- Integración CRM: cada agente tiene la información y el histórico de contactos de cada cliente
- Personalización de campañas y servicios con Datawarehouse/ datamining
- ACD (Automatic Call Distributor)
- IVR / UVR
- Soluciones para Contact Center en la Web
 - Las últimas herramientas en emisión inteligente de llamadas mediante sistemas OutCall (Automarcación) o de marcación predictiva
- Argumentarios electrónicos con conexión e-mail y fax.
- Generación de Informes automatizada
- Seguimiento on-line de la productividad de su Contact Center

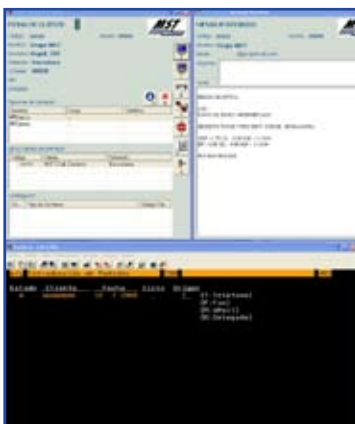
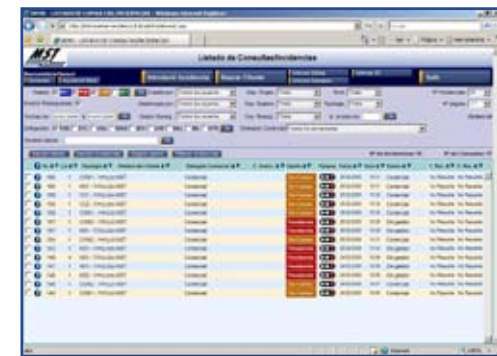
Estos sistemas tecnológicos, añadidos al componente del know how de MST, permiten ofrecer a nuestros clientes una productividad alta y excelente calidad, mediante un sistema integral de atención telefónica acorde con la demanda del mercado.

Reduction of the waiting times and incidents resolution

Reducción de los tiempos de espera y de la resolución de incidencias

Revalue your company increasing your customers' value

Revalorización de su empresa a través de la valoración de su cliente



As well as the development of custom-built multi-channel software's, MST Holding also develops, sells and starts up all kind of software solutions any Contact Center needs to work properly.

Characteristics:

- It is adapted to the idiosyncrasy of the service
- CTI integration, the customer file opens up automatically
- Fast information search, data register, access to the customer file
- Every agent can access to all the information registered in the system:
 - Problem description
 - Tracking
 - Evolution
 - Full History
 - Issue state on present time
- It avoids:
 - Call repetition
 - The reiterated explanation of the problem
 - Delay in knowing the issue
 - Repetition in taking data
 - Differences in the information provided by different agents
- Incidences automatic escalate
- Easy taking data from the first call
- Personalized and automatic reports
- On line software: it allows our customers to control the service and the information when needed. It can be controlled from any place, through the Internet
- Capture and transmits in real time to the affected department.
- The application with other systems can be integrated:
 - IBM AS 400
 - SAP
 - ERP and CRM

El Grupo MST desarrolla aplicativos multicanal a medida personalizados, así como el desarrollo, venta y puesta en marcha de todo tipo de soluciones informáticas necesarias para el funcionamiento de un Contact Center.

Características:

- Adaptado a la idiosincrasia del servicio
- Integración con el CTI, apertura automática de la ficha del cliente.
- Búsqueda rápida de información, acceso a la ficha de cliente, ...
- Cualquier agente del servicio tiene acceso a toda la información registrada en el sistema:
 - Descripción del problema
 - Seguimiento
 - Evolución
 - Histórico de la incidencia
 - Estado actual de la incidencia
- Se evitan los siguientes factores:
 - Repetición de llamadas
 - La explicación reiterada del problema
 - Retraso en conocer el caso
 - Pedir los datos de nuevo
 - Diferencias en la información dada por los agentes
- Escalado automático de incidencias
- Facilidad en la toma de datos de la primera llamada
- Sistema de informes personalizados y automático
- On line software: Permite a los clientes controlar el servicio y la información cuando la necesiten, en cualquier lugar, mediante internet
- Captura y transmite en tiempo real al departamento afectado.
- Integración con los aplicativos de su empresa:
 - IBM AS 400
 - SAP
 - ERP y CRM

Benefits

- Increase productivity and quality
- Decrease the operation time
- Cost reduction
- Service and customer personalization
- Collect high added value information for your business

Beneficios

- Aumenta la productividad y la calidad
- Disminuye el tiempo de operación
- Reduce el coste total del servicio
- Personaliza el servicio y el cliente
- Recoge información de alto valor añadido para la empresa.



The implementation of a Knowledge data base is essential for the technical support , since it is necessary to have a great amount of information to increase productivity and quality. MST Holding has a wide experience in the management of this Knowledge data base. Our data base is an excellent tool that contributes to:

- Answer homogeneity
- Time reduction
- Unique source of information
- Easier data analysis
- Better service adjusted to the customers
- Product Information
- Solution list per model
- Automated enquiries
- FAQ's
- FAQ's creation for the customers' Web
- Product Simulators
- PDF documentation
- Easy and quick searching
- Processes avoiding the Technician Visit

La implementación de una Base de Datos de Conocimiento para los agentes es esencial en los servicios de asistencia técnica, en los que se precisa disponer de una gran cantidad de información para incrementar la productividad y calidad del servicio. El Grupo MST dispone de una amplia experiencia en la gestión de estas Bases de Datos de Conocimiento, una excelente herramienta de trabajo, que aporta las siguientes ventajas:

- Homogeneidad en la respuesta
- Reducción del tiempo de consulta y de operación
- Único punto de información
- Facilita el análisis de los datos
- Mejor adecuación del servicio a los clientes
- Información de todos los productos
- Lista de soluciones por modelos
- Automatización de consultas
- FAQ's
- Creación de FAQ's para la web del cliente
- Simulador de producto
- Documentación en pdf
- Búsqueda fácil y rápida
- Procesos que evitan la visita del técnico



Online Reports

With the registered information you can get multiple personalized reports depending on the different variables:

- Customers
- Patterns
- Areas or countries
- Open, pending and closed Incidences
- Orders
- SAT

Each of these items can be combined to obtain a more detailed report, for example, incidences by model and country.

Informes Online

A partir de la información registrada pueden obtenerse múltiples informes personalizados según diferentes variables:

- Clientes
- Modelos
- Zonas o países
- Incidencias abiertas, pendientes, cerradas
- Pedidos
- SAT

Cada uno de estos items se pueden combinar entre ellos para obtener un informe más detallado, por ejemplo, incidencias por modelo y país.



Modelo	País	Incidencias
...
...
...



Human resources

Recursos humanos

MST Holding CSR Policies

It is fundamental for the MST Holding to have a team of people with a high training, motivation, and commitment with the corporation's philosophy. That is the only way to achieve a low staff turnover which guarantees a high quality service to our clients.

Política de RSC del Grupo MST

Para el Grupo MST es fundamental disponer de un equipo de personas con un elevado nivel de formación, motivadas y compenetradas con la filosofía de la empresa. Sólo así se puede lograr un bajo índice de rotación laboral que garantice poder ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.



In order to improve the working climate, our Human Resources Department is constantly working establishing measures and bonuses, for example:

- Working equality and lack of any sex, age, gender or nationality discrimination.
- Internal promotion that gives its workers preference in case of job vacancies or replacements.
- Balancing personal and working life adapting the employees' timetable to their family and personal needs.
- Surveys on the working climate.
- Strict security, hygiene measures and mutual services for our employees.
- Monthly and annual awards to the Customer Service quality by the MST Holding consultancy, Call Center Consulting (C3).
- Open line to the Human Resources Department via telephone or e-mail.
- Assistance to solve daily issues, such as the management of public housing aid programs; legal orientation services provided by the company's lawyer; orientation on the best credits and mortgages.
- Employee' shop with a wide range of products of some of the MST Holding's clients.
- Sponsorship of a soccer team.
- Internal monthly magazine for the MST Holding' staff through which we want to encourage our employees in participating with suggestions and organizing contests with prizes.

Desde el Departamento de RRHH de la compañía se trabaja constantemente en la implantación de medidas e incentivos destinados a mejorar el clima laboral, entre los que se incluyen, los siguientes:

- Igualdad laboral e inexistencia de todo tipo de discriminación por sexo, edad o nacionalidad.
- Promoción interna y preferencia de los trabajadores del Grupo MST para optar a nuevos puestos de trabajo o sustituir a los que quedan vacantes.
- Conciliación entre la vida familiar y la laboral con la adecuación del horario de los trabajadores a sus necesidades familiares y personales.
- Encuestas de clima laboral.
- Estricto cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene laboral y servicio de Mutua para los trabajadores.
- Premios a la atención telefónica de calidad mensuales y anuales, gestionados por la consultora del Grupo MST, Call Center Consulting C3.
- Línea abierta de consultas con el departamento de RRHH a través teléfono o email.
- Soporte al empleado para ayudarles en la solución de diferentes gestiones del día a día tales como: gestión de las ayudas al alquiler facilitadas por el Gobierno; servicio de orientación jurídica a través del abogado de empresa; orientación sobre los mejores créditos e hipotecas etc.
- Tienda del empleado con interesantes ofertas de productos de algunos clientes del Grupo MST.
- Esponsorización de un equipo de fútbol.
- Magazine interno mensual para el personal del Grupo MST, con información de la empresa y desde el que se incentiva también la participación de todos los trabajadores mediante sugerencias o concursos con premios.



Familiarly sustained company

Empresa familiarmente sostenible

Services

Servicios

Help desk services A service for every need

- Help Desk: First level, Second level, product laboratory
- Final user Customer Service
- Incidences resolution
- Breakdowns management
- After-sales service
- Queries service
- Revisions warning
- Remote assistance
- Software configuration
- Central Alarm Unit
- Technical Service warning
- Technical information service
- Technical service agenda coordination
- 24-hours / Emergencies
- Spares' order Service
- Spares
- RMA's management
- Guarantee extension
- Technical information delivery
- Budget scoring

Servicios help desk Un servicio para cada necesidad

- Asistencia Técnica: primer y segundo nivel, laboratorio de producto
- Atención al usuario final
- Resolución de incidencias
- Toma de avisos de avería
- Postventa
- Servicio de reclamaciones
- Avisos de revisiones
- Asistencia remota
- Configuración de equipos
- Central de alarmas
- Aviso Servicio Técnico
- Servicio de información técnica
- Coordinación agendas del servicio técnico
- 24-horas / Urgencias
- Servicio de pedidos de repuestos
- Recambios
- Gestión de RMA's
- Extensión de garantías
- Envío de documentación técnica
- Cotización de presupuesto



Know-how

Know-how

Help desk experience
MST is specialist in these products

Experiencia Help desk
MST es especialista en estos productos

	1st Level							2nd Level			
	Diagnose	Incidence tracking	Configuration	Presale Advice to customer	RMA Request	Escalation Request to SAT	Escalation Request to 2nd Level	Advanced Configuration	Product Labing in Laboratory	Feedback to 1st level	Escalation Request to 3rd level
Air Conditioner	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

	1st Level					2nd Level				RMA department	
	Diagnose	Configuration	Presale Advice to customer	RMA Request	Escalation Request to 2nd Level	Advanced Configuration	Product Labing in Laboratory	Feedback to 1st level	Escalation Request to 2nd level	Management of Request	Delivery Tracking
Desktop Switches	•		•	•	•		•	•	•	•	•
Workgroup Switches	•		•	•	•		•	•	•	•	•
Managed Switches	•		•	•	•		•	•	•	•	•
Media Converters	•		•	•	•		•	•	•	•	•
Vdsl Switches	•		•	•	•		•	•	•	•	•
Vdsl Modem	•		•	•	•		•	•	•	•	•
Network Attached Storage	•		•	•	•		•	•	•	•	•
Power Line Adapter	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Voip Phones	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Wireless Acces Points	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Wireless Adapters	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Wireless Bridges	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Wireless Broadband Routers	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Wireless Hotspot Gateway	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Wireless Ip Cameras	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Ethernet Cards	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Antennas and Accesorias	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•

	1st Level							RMA Department	
	Diagnose	Incidence tracking	Configuration	Presale Advice to customer	RMA Request	Escalation Request to SAT	Escalation Request to 2nd Level	Management of Request	Delivery Tracking
PRINTER									
Inkjet	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Laser	•	•	•	•	•	•	•	•	•
TV-LCD									
	•	•	•	•	•	•	•	•	•
AUDIO									
Home Cinema	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Mini Hi-Fi System	•	•	•	•	•	•	•	•	•
VIDEO									
Dvd Player	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Dvd Recorder	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Dvdr/Vcr Combi	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Dvd/Vcr Combi	•	•	•	•	•	•	•	•	•
PROJECTOR									
	•	•	•	•	•	•	•	•	•
FAX MACHINE									
	•	•	•	•	•	•	•	•	•
HOME APPLIANCE									
Calculator	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Cash Register	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Clothes Dryer	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Coffe Maker	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Dehumidifiers	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Dishwasher	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Extractor Hood	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Food Mixer	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Irons	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Kitchenware	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Microwave Oven	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ovens	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Photocopier	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Refrigerator	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Squeezer	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Toaster	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Vacuum Cleaner	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Washing Machine	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Water Filtration	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Worktop	•	•	•	•	•	•	•	•	•
FOTO AND VIDEO									
Foto Cameras	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Video Cameras	•	•	•	•	•	•	•	•	•

	1st Level	2nd Level
SERVER OPERATING SYSTEMS		
Window Server 2008	•	•
Window Server 2003	•	•
Window Server 2000	•	•
DESKTOP OPERATING SYSTEMS		
Window Vista	•	•
Window XP Professional	•	•
Window 2000 Professional	•	•
CLUSTERED OPERATING SYSTEMS		
Window Mobile	•	•
DESKTOP PRODUCTS AND TECHNOLOGY		
Internet Explorer	•	•
MAC OS	•	•
LINUX	•	•



Solutions for all type of services

Soluciones para todo tipo de sectores

We help your business

Ayudamos a su negocio

Our markets

MST Holding has among its customers some business of known prestige in a huge variety of industry.

Thanks to the flexibility of our services, we can adapt to any customers' demand in order to offer you our solutions to:

- Food
- Bank
- Publishing Houses
- Consumer electronics
- Electronics & High tech
- Shows
- National and International Fairs
- Formation
- IT
- Chemical Laboratories
- Chemical Sector
- Sanitary Sector
- Telecommunications
- Accident and emergency departments
- Automotive
- Communications
- Commerce
- Air Lines & travels
- Logistic & distribution
- Wholesalers
- Capital Market
- Media & Entertainment
- Mutual Insurance Companies
- Consumer Products & Services
- Insurances
- Transport

Nuestros mercados

El Grupo MST tiene en su cartera de clientes empresas de reconocido prestigio de los más diversos sectores. La flexibilidad de nuestros servicios y la adaptación a cualquier demanda de nuestros clientes nos permiten ofrecer nuestras soluciones a:

- Alimentación
- Banca
- Editoriales
- Electrónica de consumo
- Electrónica y High tech
- Espectáculos
- Ferias nacionales e internacionales
- Formación
- Informática
- Laboratorios Farmacéuticos
- Sector Químico
- Sector Sanitario
- Telecomunicaciones
- Urgencias
- Automoción
- Comunicaciones
- Comercio
- Líneas aéreas y viajes
- Logística y distribución
- Mayoristas
- Mercado de capitales
- Media y Entretenimiento
- Mutualidades
- Productos de Consumo y Servicios
- Seguros
- Transporte

Suppliers

Proveedores



Associations

Asociaciones

International viewpoint

MST Holding is associated with international organizations of the Contact Center' sector, whose purpose is to work together developing projects and initiatives to provide a better quality and a more professional service.

MST Outsourcing Europe collaborates with:

Visión internacional

El Grupo MST está asociado con destacadas organizaciones internacionales del sector de los Contact Center, cuya finalidad es trabajar conjuntamente en el desarrollo de proyectos e iniciativas para ofrecer una mejor calidad y profesionalidad en el servicio.

MST Outsourcing Europe colabora con:



Customers

Cientes



Preferent Attention Line
Tel. +34 902 224 234

Línea de Atención Preferente
Tel. 902 224 234

www.mstoutsourcing.com

marketing@grupomst.com

comunicacion@grupomst.com

marketing@mstholding.com



Barcelona
Edificio "Testa"
Comte d'Urgell, 240 – 250
2a planta, E08036 Barcelona
Spain

Madrid
Orense, 81 3a planta
E28020 Madrid
Spain